

تحلیل کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین بر اساس مدل SERVQUAL در سال ۱۳۹۰

رفعت محبی فر^۱، گلرخ عتیقه چیان^۲، سجاد غلامعلی پور^{۳*}

چکیده

زمینه: نظام آموزش عالی به عنوان نظامی پویا، دارای دو بعد کمی و کیفی، که توسعه‌ی پایدار آن مستلزم رشد موزون و متناسب هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. مدل Servqual یکی از مدل‌هایی است که با تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری سعی در سنجش کیفیت خدمات دارند. مطالعه‌ی حاضر با هدف بررسی شکاف ادراکات و انتظارات دانشجویان دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین با استفاده از مدل Servqual در سال ۹۰ انجام گرفته است.

روش: پژوهش حاضر به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۰ انجام گرفت. جمعیت مورد مطالعه (۲۵۶ نفر)، دانشجویان سال دوم و بالاتر دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین بودند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش-نامه‌ی استاندارد Servqual است. جهت تحلیل داده‌ها با کمک نرم افزار آماری SPSS از آمارهای توصیفی و آزمون‌های تحلیلی (آزمون ANOVA و فریدمن) استفاده شده است.

نتایج: در هر پنج بعد خدمات آموزشی، شکاف کیفیت منفی وجود دارد. کمترین میانگین شکاف در بعد ملموس بودن (۵/۷۱-)، و بیشترین میانگین شکاف در بعد پاسخگویی (۹/۷۱-) مشاهده شد. مقایسه‌ی بین ادراک و انتظار دانشجویان در هر پنج بعد خدمت، تفاوت معناداری را نشان می‌دهد.

نتیجه‌گیری: ضرورت برنامه‌ریزی در جهت کاهش و یا حذف کاستی‌های موجود، بازبینی فرآیندها، در ارائه خدمات آموزشی دانشگاه احساس می‌گردد. ضمناً نیاز سنجی‌های آموزشی از دیدگاه‌های مختلف و بسترسازی لازم برای ارتقای وضعیت موجود و لحاظ نمودن نظرات دانشجویان می‌تواند در راستای بهبود عملکرد خدمات آموزشی مؤثر واقع شود.

واژگان کلیدی: آموزش، کیفیت، SERVQUAL، قزوین

تاریخ پذیرش: ۹۱/۷/۱۷

تاریخ دریافت: ۹۱/۲/۳۱

۱-استادیار گروه مدیریت بهداشت و درمان، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، ایران.

تلفن و پست الکترونیک: ۰۲۸۱۲۳۷۲۶۷
Manage.univ@gmail.com

۲-کارشناس ارشد مدیریت بهداشت و درمان، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، ایران.

تلفن و پست الکترونیک: ۰۲۸۱۲۳۷۲۶۷

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بهداشت و درمان، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، ایران.

تلفن و پست الکترونیک: ۰۹۱۸۱۴۳۱۵۴۵
S.Gholamalipoor@yahoo.com

*نویسنده‌ی مسئول:

سجاد غلامعلی پور؛ ایران، قزوین، گروه مدیریت بهداشت و درمان، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، دانشکده بهداشت، تلفن و پست الکترونیک: ۰۹۱۸۱۴۳۱۵۴۵
S.Gholamalipoor@yahoo.com